令和 6年度　2月分　相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容	対応
2月13日	特養	【利用者ご家族より】 職員が忙しいことは十分理解しているが、利用者に対する職員の対応が時間に追われてしまっているように感じる。職員が某利用者に対し、おかずをご飯の上に乗せてよいか確認していたが、おかずだけでなくみそ汁も一緒に混ぜたのを見てしまった。犬や猫を相手にしている仕事ではないため、職員は初心に戻った方がよいと思う。	当該フロアリーダーより当該職員へ注意し、指導をいたしました。また、フロア職員全体に対しても改めて専門職としての適切な支援について初心に立ち返り、日々介護を行っていくように啓発しました。
2月23日	特養	【利用者ご家族より】 面会時に食堂の窓が開いていて風が通るので閉めた。「閉めさせてもらった。」と職員に言うと「換気しなきゃいかんし、こっちは暑いだよ。」と言うような強い文言で返され、自分も寒かったし憤りを感じた。また、その職員に挨拶をしても返してくれないことが多い。	受付職員、施設長等より当該ご家族に対し、職員の言動により気分を害されたことを謝罪しました。施設長より全職員に対し、対話においては相手がどう受け止めるのかを考えながら言葉を選んで発するよう注意喚起致しました。また、当該職員においては薬を扱う業務に集中している際、挨拶を返すことができず誤解を与えてしまう点があったことの自覚があったため、当該ご家族に対して直属上司とともに説明と謝罪を行いました。今後は業務中の挨拶で返答できなかった時は業務を終えた後、説明を加えながら挨拶を行い、誤解のない対応に心掛けるよう指導しました。